



Denominación	DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN EN EL SECTOR SALUD					
Línea estratégica	Productividad					
Destinatarios	Profesionales sanitarios que necesiten perfeccionar y/o desarrollar las habilidades sociales y de comunicación tanto en las relaciones con los usuarios como internas.					
N.º horas	25	Nº participantes	25	Act. Acreditada (Sí/No)		Nº créd.
Nombre Proveedor	Consultores M&TT, S.L.					
Metodología	Tipo ac. formativa	Curso	Método	Teleformación o semipresencial		

Objetivos:

- Mejorar la coordinación interna entre los profesionales sanitarios y en las comunicaciones con los usuarios, mediante el perfeccionamiento de las competencias sociales y de comunicación, tanto en la recepción, como en la emisión de mensajes.
- Tomar conciencia de la importancia de perfeccionar las competencias sociales para mejorar la calidad de la comunicación con los diferentes niveles asistenciales y con usuarios del sistema sanitario.
- Aumentar la seguridad profesional a la hora abordar situaciones interpersonales normales y especiales.
- Autoevaluar el nivel de destrezas de comunicación.
- Desarrollar un mayor nivel de competencia en las siguientes conductas profesionales:
- Transmitir información eficazmente
- Escuchar y repetir el mensaje estratégicamente.
- Decir "NO" ante situaciones que lo requieran.
- Controlar reacciones espontáneas.
- Dar información de retorno
- Decir sin herir
- Manejar entradas agresivas
- Tomar la iniciativa en situaciones difíciles.
- Llegar a acuerdos viables.
- Mantener el control en situaciones difíciles.

Contenido y horas de cada módulo:

Contenidos	Tiempo previsto para la actividad
MODULO 1. QUE SON LAS HABILIDADES SOCIALES <ul style="list-style-type: none"> • Las competencias de comunicación como habilidad clave en el funcionamiento interno del Centro. • Los flujos de comunicación necesarios para garantizar la continuidad asistencial. • Barreras a la comunicación • Cómo superarlas • Estilos de comunicación 	5 horas
MODULO 2. DESTREZA: ESCUCHA ACTIVA <ul style="list-style-type: none"> • Escucha Activa (Escuchar y asegurarse de que los interlocutores captan el mensaje). • Pasos de la Escucha Activa • Ejercicios: Role Playing 	5 horas

<p>MODULO 3. DESTREZA: DAR INFORMACIÓN DE RETORNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feed – back (Dar Información de retorno positiva y negativa sobre la adecuada gestión de los casos) • Cómo ofrecer y dar Feed – back • Ejercicios.. 	5 horas
<p>MODULO 4. DESTREZA: UTILIZAR TÉCNICAS ASERTIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Asertividad: cómo prevenir situaciones de conflicto con profesionales, pacientes y familiares • Cómo controlar situaciones difíciles • Los 3 Pasos de la Asertividad • Vídeo + Ejercicios 	5horas
<p>MODULO 5. DESTREZA: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de comunicación telefónica • Elementos de la comunicación telefónica: sonrisa, tono de voz, vocalización • Ejercicios 	5 horas